

# **Analisis Komparasi Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan pada Industri Kreatif di Surabaya**

## **(Studi Kasus *My Dream Goodies* dan *Unique Parcel*)**

**Anisah Hasanah<sup>1</sup>, Agung Pudjianto<sup>2</sup>, Sri Andayani<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[hasanahanisah7@gmail.com](mailto:hasanahanisah7@gmail.com)<sup>1</sup>, [agung@Untag-sby.ac.id](mailto:agung@Untag-sby.ac.id)<sup>2</sup>, [sri@untag-sby.ac.id](mailto:sri@untag-sby.ac.id)<sup>3</sup>

### **Abstract**

*The creative industry plays a vital role in economic development, both digitally and conventionally. In Surabaya, the creative industry has developed a lot, including My Dream Goodies and Unique Parcel. These two companies are creative industries that produce souvenir bags and custom merchandise for various events. At this time souvenirs is one of the mandatory things that must be considered if you are going to make an event. The method in this research is quantitative research and the type of comparative research. This study used a research instrument in the form of a questionnaire. The sample and population are respondents who know the product or have ordered MyDreamGoodies and Unique Parcel products. The purpose of this study is to find out and analyze whether there are differences in product innovation, service quality, and customer satisfaction between MyDreamGoodies and Unique Parcel. The analytical method used is the Independent sample t-test. The results showed significant differences in Product Innovation and Service Quality of MyDreamGoodies and Unique Parcel. Meanwhile, on Customer Satisfaction, the results show a value of  $0.000 > 0.05$ , which means there is no significant difference between MyDreamGoodies and Unique Parcel Customer Satisfaction.*

**Keywords:** Comparative Analysis, Product Innovation, Service Quality, and Customer Satisfaction

### **Abstrak**

Industri kreatif mengambil peran penting bagi perkembangan ekonomi, baik secara digital maupun konvensional. Di Surabaya telah berkembang industri kreatif secara besar, diantaranya *My Dream Goodies* dan *Unique Parcel*. Kedua perusahaan ini merupakan industri kreatif yang memproduksi tas *souvenir* dan *custom merchandise* untuk berbagai acara. Pada saat ini souvenir merupakan salah satu hal wajib yang harus diperhatikan jika akan membuat sebuah acara. Metode dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan jenis penelitian komparatif. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa angket. Sampel dan populasi adalah responden yang mengenal produk atau pernah memesan produk *My Dream Goodies* dan *Unique Parcel*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat perbedaan inovasi produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan pada *MyDreamGoodies* dan *Unique Parcel*. Metode analisis yang digunakan adalah Independent sample t-test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan *My Dream Goodies* dan *Unique Parcel*. Sementara pada Kepuasan Pelanggan menunjukkan hasil nilai  $0,000 > 0,05$  yang berarti tidak ada perbedaan yang signifikan pada Kepuasan Pelanggan *My Dream Goodies* dan *Unique Parcel*.

**Kata Kunci :** Analisis Komparasi, Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan

## Pelanggan

### Pendahuluan

Industri kreatif mengambil peran penting bagi perkembangan ekonomi, baik secara digital maupun konvensional. Pada dasarnya industri kreatif dapat diartikan sebagai kumpulan aktivitas ekonomi yang terkait dengan penciptaan atau penggunaan pengetahuan dan informasi. Indonesia telah memberikan kontribusi besar dalam membantu perekonomian nasional. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya industri kreatif di Indonesia. Dengan demikian dapat memberikan kontribusi yang baik bagi pertumbuhan perekonomian nasional. Pertumbuhan industri kreatif di berbagai industri telah berkembang pesat dengan berbagai macam cara.

Di Surabaya telah berkembang industri kreatif secara besar, diantaranya *My Dream Goodies* dan *Unique Parcel*. Kedua perusahaan ini merupakan industri kreatif yang memproduksi tas souvenir dan custom merchandise untuk berbagai acara, mulai dari manyue, ulang tahun, pernikahan, dan masih banyak lagi. Pada saat ini souvenir merupakan salah satu hal wajib yang harus diperhatikan jika akan membuat sebuah acara. *My Dream Goodies* dan *Unique Parcel* memiliki sedikit persamaan dalam produk, tetapi terdapat perbedaan dalam strategi pelayanannya. *My Dream Goodies* berdiri sejak tahun 2017, dapat dikatakan memiliki progres yang baik, karena sampai saat ini telah mengeluarkan berbagai macam inovasi produk. Mulai dari tas dengan bahan print kulit sintetis, print mika, hingga bahan kanvas dan memiliki sekitar 300 varian produk. Begitu juga dengan *Unique Parcel*, merupakan industri kreatif yang berada di Surabaya sejak tahun 2007. Memiliki sekitar 200 macam varian produk, mulai dari bahan print kulit sintetis, print mika dan juga bahan kanvas.

Menurut Kotler, 2016: 454 (dalam Myers & Marquis), inovasi produk merupakan hasil dari berbagai macam proses yang digabungkan dan saling mempengaruhi antara satu dengan yang lain. Dengan dilakukannya inovasi produk, diharapkan dapat meningkatkan keputusan pembelian konsumen. Dan menurut Nanang Tasunar (2012:44) mendefinisikan “Kualitas pelayanan sebagai suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan, yaitu perbandingan terhadap *excellence* (keterandalan) dan *sales counter* yang dilakukan oleh konsumen”. Sementara menurut Yazid (2012:55) berpendapat “Kepuasan pelanggan adalah ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjuk kerja yang senyatanya diterima. Apabila harapan tinggi, sementara unjuk kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai (sangat mungkin pelanggan akan merasa kecewa. Sebaliknya, apabila unjuk kerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan meningkat”.

Berdasarkan hal tersebut, serta dari hasil penelitian terdahulu terkait adanya hubungan dari variabel Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan pada industri kreatif, maka peneliti tertarik melakukan analisis komparasi dengan mengambil judul “Analisis Komparasi Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan pada Industri Kreatif di Surabaya (Studi Kasus *My Dream Goodies* dan *Unique Parcel*)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan pada industri kreatif *My Dream Goodies* dan *Unique Parcel*.

### Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis analisis komparasi. Populasi dalam penelitian Analisis Komparasi Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan pada Industri Kreatif di Surabaya (Studi Kasus *My Dream Goodies* dan *Unique Parcel*) adalah responden yang mengenal produk

atau pernah memesan produk *MyDreamGoodies* dan *Unique Parcel*. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode *non-probability sampling* (pengambilan sampel secara tidak acak) dengan jenis *Purposive Sampling*. Sementara untuk metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, dibuat dengan *google form* dan disebarluaskan melalui media online *Whatsapp* dan *Instagram*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Realiabilitas, Uji Homogenitas, dan Uji Independent Sampel T – Test.

## **Hasil Dan Pembahasan**

### **A. Inovasi Produk pada *MyDreamGoodies* dan *Unique Parcel* di Surabaya**

Berdasarkan hasil analisis ada perbedaan Inovasi Produk yang dilakukan oleh dua industri kreatif *MyDreamGoodies* dan *Unique Parcel*. Perbedaan itu terdapat pada *MyDreamGoodies* lebih menekankan pada perluasan lini produk dengan memproduksi souvenir custom sedangkan awalnya *MyDreamGoodies* hanya melayani percetakan seperti kartu ucapan, tag jepit, dan banner. Sementara pada *Unique Parcel* lebih fokus untuk menambah varian produk seperti variasi isian untuk tambahan paket souvenir, selain itu memberi inovasi pada produk yang sudah ada dengan membuat size yang berbeda dan juga membuat produk dari bahan yang berbeda, awalnya bahan oscar print saja ditambah dengan bahan mika print pvc dan bahan kanvas.

### **B. Kualitas Pelayanan *MyDreamGoodies* dan *Unique Parcel* di Surabaya**

Untuk analisis pada Kualitas Pelayanan, dapat disimpulkan industri kreatif *MyDreamGoodies* dan *Unique Parcel* keduanya lebih mengedepankan tampilan showroom agar representatif dengan fasilitas yang memadai dan memberi rasa nyaman pada pelanggan. Sementara pada *MyDreamGoodies* di samping tampilan showroom, juga meningkatkan pelayanan terkait penyampaian informasi produk secara akurat dan tepat, memberikan pelayanan yang tanggap dan tepat waktu sesuai deadline, bertanggung jawab dan memberikan jaminan apabila ada kendala pada produksi. Hal tersebut dilakukan agar pelanggan merasakan kelebihan saat melakukan order di *MyDreamGoodies* karena cukup sulit jika hanya berpatok pada persaingan produk saja, sebab pada saat ini sudah banyak industri kreatif yang terjun di bidang produksi *souvenir custom*. *MyDreamGoodies* juga menerapkan one day service yang berlaku jika ada rusakan atau complain maka akan segera dilayani dan diselesaikan pada hari itu juga.

### **C. Kepuasan Pelanggan *MyDreamGoodies* dan *Unique Parcel* di Surabaya**

Sementara terkait Kepuasan Pelanggan, hasil analisis pada *MyDreamGoodies* dan *Unique Parcel* menunjukkan kedua industri kreatif ini mengutamakan kepuasan pelanggan pada produk yang dihasilkan. Produk yang dihasilkan *MyDreamGoodies* dan *Unique Parcel* memiliki kualitas yang bagus, baik dari segi bahan maupun design produk. Selain kepuasan dari hasil produksi, *Unique Parcel* juga mendapatkan kepuasan dari responden yang merasakan bangga dan puas saat memakai produk yang diterima. Dapat dilihat pada *marketplace* milik *Unique Parcel* dengan rata – rata pelanggan memberi review bintang 5. Selain itu banyak reseller yang bergabung dengan *Unique Parcel*, menunjukkan bahwa pelanggan yang melakukan order merasa puas dan ingin membuka peluang usaha dengan bekerja sama dengan *Unique Parcel*.

## **Penutup**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Analisis Komparasi Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan pada Industri Kreatif di Surabaya (Studi Kasus

*MyDreamGoodies* dan *Unique Parcel*)” pada analisis data dapat ditarik kesimpulan pada variabel Inovasi Produk bahwa adaperbedaan pada industri kreatif *MyDreamGoodies* dan *Unique Parcel* di Surabaya. *MyDreamGoodies* lebih mengedepankan pada perluasan lini produk, sedangkan *Unique Parcel* fokus pada menambah ragam varian dan memberi inovasi pada produk yang sudah ada. Untuk variabel Kualitas Pelayanan menurut hasil penelitian dapat dijelaskan industri kreatif *MyDreamGoodies* dan *Unique Parcel* keduanya mengedepankan tampilan showroom agar representatif. Selanjutnya pada variabel Kepuasan Pelanggan dari hasil yang diperoleh, bahwasanlah adaperbedaan mengenai Kepuasan Pelanggan pada *MyDreamGoodies* dan *Unique Parcel*. Dapat disimpulkan responden *MyDreamGoodies* dan *Unique Parcel* sepakat merasa puas dengan hasil produksi dari kedua industri kreatif.

## **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti mengajukan beberapa saran, saran tersebut antara lain sebagai berikut :

### 1. Bagi Industri Kreatif

Penelitian ini dapat digunakan untuk pertimbangan terkait Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan. Membantu industri kreatif untuk dapat terus berkembang. Besar harapan dapat membantu meningkatkan kualitas dari segi produk dan pelayanan. Dengan begitu dapat menarik konsumen dan menambah penjualan. Juga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang baik bagi pertumbuhan perekonomian nasional.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini untuk dijadikan sebagai referensi, namun karena banyaknya kekurangan disarankan baiknya dikaji kembali dengan menambahkan indikator dan variabel – variabel yang belum digunakan dalam penelitian ini.

## **Daftar Pustaka**

- Septia, M., Pujiyanto, A., & Maruta, I. A. (2017). ANALISIS KOMPARATIF PENGARUH HARGA DAN RAGAM PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ( STUDI KASUS PADA KOPI JANJI JIWA DAN KOPI KULO DI GRESIK ) Mayumi Itsuwa Candra Septia, Agung Pujiyanto, IGN Anom Maruta. *Dinamika Administrasi Bisnis*, VOL 7 NO 2(december). <https://doi.org/https://doi.org/10.30996/jdab.v7i2.5870>
- Zulfiyah, H., Pujiyanto, A., & Nasution, U. C. (2018). Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan, Harga Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ayam Nelongso Dan Ayam Bakar Wong Solo. *Dinamika Administrasi Bisnis*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/https://doi.org/10.30996/jdab.v5i1.2697>
- <https://www.kompasiana.com/hariopmgksp/5fe17da7d541df4670566d62/perkembangan-industri-kreatif-di-indonesia>
- <https://www.mbizmarket.co.id/news/industri-kreatif/>